خراسان بزرگ:سال پنجم،شماره(۱۵)،تابستان ۱۳۹۳
Quarterly bulletin of Greater Khorasan:Vol.(5),No.(15), summer 2014

نقش بیانیه رسالت، استراتژی‌های منابع انسانی و هدف‌گذاری عملیاتی درمدیریت عملکرد اماکن متبرکه (مورد مطالعه: آستان قدس رضوی)

دکتر محسن مرادی[۱]
امید بهبودی[۲]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۷
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۳/۲۷
شماره صفحات:۳۸-۲۳

چکیده

در بیست سال گذشته، تحولات شگرفی در دو حوزه ارزیابی عملکرد و مدیریت عملکرد به وقوع پیوسته است. این تحولات، هم در اقدامات مدیریتی در سازمان‌ها و هم در مطالعات و تحقیقات دانشگاهی مشهود است. دو عبارت «ارزیابی عملکرد» و« مدیریت عملکرد »اغلب به جای یکدیگر به کار می رود، اما می‌توان چنین دریافت که «ارزیابی عملکرد» عمل سنجش و اندازه گیری عملکرد است؛ درحالی‌که هدف «مدیریت عملکرد» توجه به نتایج حاصل از ارزیابی به منظور کنترل و مدیریت عملکرد است. مدیریت عملکرد فرآیندی استراتژیک و یکپارچه است که با بهبود عملکرد افرادی که در سازمان کار می کنند و با توسعه قابلیت‌های فردی و گروهی و هماهنگی عملکرد افراد با اهداف سازمانی موجبات موفقیت پایدار سازمان‌ها را فراهم می‌کند. این مقاله به بررسی نقش بیانیه رسالت، استراتژی های منابع انسانی و هدف‌گذاری در مدیریت عملکرد آستان قدس رضوی می‌پردازد. تحقیق حاضر با ترکیب دو رهیافت کمی و کیفی نقش متغیرهای فوق را در مدیریت عملکرد تحلیل کرده است. تحلیل‌های آماری و محتوایی انجام شده به محقق کمک نمود تا به بررسی اهمیت هرکدام از اجزای بیانیه رسالت، استراتژی‌ها و هدف‌گذاری‌های عملیاتی در مدیریت عملکرد بپردازد. یافته های این تحقیق نشان داد در اماکن مذهبی بیانیه رسالت، استراتژی‌های منابع انسانی و هدف گذاری های عملیاتی نقش چشمگیری در تبیین مدیریت عملکرد دارد.

کلیدواژه ها:

مدیریت عملکرد، استراتژی‌های منابع انسانی، آستان قدس رضوی، بیانیه رسالت.

۱-استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه بین المللی امام رضا (ع) Momoradi2010@yahoo.com
۲-کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و مدرس دانشگاه بین المللی امام رضا (ع) Behboodi_Omid276@yahoo.com

مقدمه و طرح مسأله

صاحب‌نظران مدیریت را فرآیند استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی و مادی از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و کنترل به منظور نیل به هدف‌های سازمان می‌دانند. آنچه از این تعریف و سایر تعاریف مشابه دریافت می‌شود، این است که بهره‌وری و افزایش کارآیی و اثربخشی ازجمله موضوعات مهمی است که در کانون توجه اقدامات مدیریتی قرار می‌گیرد (حقیقی، رعنایی، ۱۳۷۶: ۳). سازمان‌های هزاره سوم، از مفهومی به نام سرمایه انسانی یاد میکنند. توسعه منابع انسانی به عنوان راز ماندگاری سازمان‌ها تلقی میشود و مهمترین چالش در عرصه کسب وکار، دیگر تنها موضوع فناوری نیست؛ بلکه بهره مندی از نیروی انسانی هوشمند و سرمایه انسانی مستعد، راز اصلی رویارویی با چالش‌هاست. سودمندی و بازدهی، بقا و پایداری هر سازمان به توانایی و ظرفیت و عملکرد و شایستگی کارکنان و کارشناسان آن سازمان بستگی دارد (آرمسترانگ[1]، ۲۰۰۰: ۳)؛ بنابراین، نیروی انسانی را بایدبه عنوان مهمترین سرمایه یک سازمان دانست که نقش کلیدی و مهمی در دستیابی به اهدافش دارد (نوع پسند و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۲).

سازمان‌ها برای این مهم سازوکاری را فراهم کرده اند تا علاوه بر آگاهی از میزان کارآیی کارکنان خود بتوانند وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند و در روند حرکت خود تحولات مثبت ایجاد کنند؛ چراکه کارکنان پرورش یافته توان تبدیل دانش به محصولات و خدمات را دارند و برای سازمان سودآوری کسب می کنند؛ به عبارت دیگر بازدهی و بهره وری هر سازمان به رفتار و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است و کارکنان شاغل در سازمان‌ها، ازجمله شاخص‌های سنجش برتری سازمان‌ها نسبت به هم هستند (صادقی و محتشمی، ۱۳۹۰: ۹۸).

مدیریت عملکرد[2]ابزاری است که سازمان‌ها و کارکنان را در این مسیر مساعدت می‌کند. مدیریت عملکرد فرآیندی استراتژیک و یکپارچه است که با بهبود عملکرد افرادی که در سازمان کار می‌کنند و با توسعه قابلیت های فردی و گروهی، موجبات موفقیت پایدار سازمان‌ها را فراهم میکند (آرمسترانگ، ۲۰۰۰: ۳).

مدیریت عملکرد از آن نظر که با مسائل گسترده تر کسب وکار و جهت گیری‌های کلی آن برای رسیدن به هدف‌های بلندمدت مرتبط است، امری استراتژیک به حساب می آید. از طرف دیگر مدیریت عملکرد از دو نظر یکپارچگی ایجاد میکند: نخست یکپارچگی عمودی به معنای مرتبط کردن یا همسو کردن هدف‌های فردی، گروهی و سازمانی با شایستگی های اساسی و دوم یکپارچگی افقی، یعنی مرتبط کردن ویژگی‌های مختلف مدیریت منابع انسانی، به ویژه توسعه سازمانی[3]، توسعه منابع‌انسانی[4] و نظام پاداش برای دستیابی به رویکردی منسجم در مدیریت‌توسعه کارکنان (دی وال و آخمتوا[5]، ۲۰۰۴).

مدیریت عملکرد، حوزه ای از منابع انسانی است که میتواند بیشترین سهم را در بهبود عملکرد سازمان داشته باشد. تحقیق فلچر و ویلیامز[6](۱۹۹۲) حاکی از آن است که اکثر سازمان‌ها تا اجرای یک سیستم مدیریت عملکرد راه طولانی در پیش دارند و برای اکثر آنها سیستم مدیریت عملکرد مترادف ارزیابی عملکرد یا پرداخت بر اساس عملکرد است. واقعیت این است که سیستم مدیریت عملکرد چیزی فراتر از این‌هاست. مفهوم واقعی مدیریت عملکرد با رویکرد ایجاد دید مشترک از مقصد و اهداف سازمان مرتبط است که به هر یک از کارکنان کمک میکند تا نقش خود را در دستیابی به اهداف درک کنند و بدین ترتیب عملکرد افراد مدیریت شده و ارتقا می‌یابد (آرمسترانگ، ۲۰۰۰: ۴-۳).اماکن متبرکه، سازمان‌هایی دارای ساختار خاص خود بوده و ماهیت خدمات و مأموریت‌های آنها نیز منحصربه فرد است. به لحاظ ویژگی‌های منحصربه فرد این سازمان‌ها، اداره فعالیت‌های آنها توسط نماینده ولی فقیه صورت می‌گیرد؛ اما در کنار چنین فردی مدیران و سرپرستانی قرار دارند که به مانند دیگر سازمان‌ها؛ وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، هماهنگی، هدایت، نظارت، کنترل و... را بر عهده دارند. وجود چنین مدیرانی

1-Armstrong
2-Performance Management (PM)
3-Organizational Development (OD)
4-Human Resource Development(HRD)
5-De waal and Akhmetova
6-Fletcher & Williams

در کنـار مدیـری مذهبـی و سیاسـی باعـث شـده تـا اداره چنیـن سازمان‌هایی،مسـتلزم سـازوکار اجرایـی و عملـی خـاص باشـد.

آسـتان قـدس رضـوی بـه عنـوان بزرگتریـن سـازمان غیردولتـی در کشـور، متولـی اداره بـارگاه ملکوتـی حضـرت امـام رضـا (ع) اسـت و پذیرایـی از زوار آن حضـرت و صیانـت و تولیـت موقوفـات و عمـل بـه نیـات واقفیـن را بـر عهـده دارد. درهـم تنیدگـی رسـالت سـازمانی و مدیریـت عملکـرد از یکسـو و آمیختگـی معیارهـای ارزیابـی عملکـرد بـا اسـتراتژی‌ها و هدف‌هـای عملیاتـی از سـوی دیگـر، ایـن سـؤال را بـه ذهـن متبـادر می‌سـازد کـه اصـولاً جایـگاه رسـالت سـازمانی، اسـتراتژی‌های منابـع انسـانی و هدف‌گذاری‌هـای عملیاتـی در طراحـی یـک الگـوی مدیریـت عملکـرد چگونـه اسـت؟ ایـن مقالـه بـه بررسـی نقـش و جایـگاه متغیرهـای فـوق در مدیریـت عملکـرد سـازمان‌های مذهبـی به‌طـور عـام و آسـتان قـدس رضـوی به‌طـور خـاص می‌پـردازد.

۱-چارچوب نظری تحقیق

۲-۱ مدیریت عملکرد

سـازمان‌ها بـرای حفـظ بقـای خـود و پیشـرفت در دنیـای رقابـت امـروز بـه بهبـود مستمر عملکـرد خـود نیـاز دارنـد. اصـلاح عملکـرد فـردی و سـازمانی کلیـد موفقیـت در رقابـت اسـت.

عواملـی چـون تغییـرات سـریع محیطـی، کسـری‌های مزمـن بودجـه، کوچـک شـدن و سـاختاردهی مجـدد، فشـارهای اجتماعـی بـرای پاسـخگویی بیشـتر سـازمان‌ها نسـبت بـه عملکردشـان موجـب تأکیـد بیشـتر بـر مدیریـت عملکـرد شـده اسـت. مدیریـت عملکـرد بـا تعریـف و تفسـیر رسـالت و مأموریت‌هـا، اسـتراتژی‌ها و اهـداف سـازمانی در سـایه توجـه بـه اهـداف عملکـردی فـردی کارکنـان و اسـتانداردهای عملکـرد شـروع می‌شـود. ایـن مهـم سـبب گردیـده اسـت تـا سـازمان‌ها و بنگاه‌هـای اقتصـادی بـه تکاپـو افتنـد و از ایـن نظـام بـرای آگاهـی از میـزان تحقـق اهـداف سـازمانی و فـردی بهره‌منـد شـوند (بـزاز جزایـری،۱۳۸۶: ۱۵).

از سـوی دیگـر در سـال‌های اخیـر سـازمان‌ها توجـه بیشـتری بـه منابـع انسـانی خـود نموده‌انـد و همـواره در جسـتجوی روش‌هایـی بـرای بهبـود عملکـرد و بهسـازی شـرایط کاری بـوده انـد.

چراکـه ایـن بـاور تأییدشـده، سـرلوحه کلیـه امـور آنهـا قرارگرفتـه اسـت کـه انسـان، ارزنـده تریـن سـرمایه هوشـمند سـازمان بـه شـمار مـی‌رود. بدیهـی اسـت توجـه بـه عملکـرد نیـروی انسـانی بـه منزلـه بهبـود عملکـرد سـازمانی اسـت و هرچـه هماهنگـی و همسـویی ایـن دو بیشـتر ملحـوظ گـردد، امیـدواری بـه بهبـود سـازمان و تحقـق اهـداف سـازمانی بیشـتر خواهـد شـد (آرمسـترانگ، ۲۰۰۴: ۱۵).

منابـع انسانی مهمتریـن دارایـی یـک سـازمان اسـت و مدیریـت اثربخـش آنهـا کلیـد موفقیـت سـازمان اسـت. اگـر سیاسـت‌ها و رویـه هـای مربـوط بـه کارکنـان سـازمان بـا همدیگـر تطابـق و سـهم قابـل ملاحظـه ای در دسـتیابی بـه اهـداف سـازمان و برنامه‌هـای اسـتراتژیک داشـته باشـند، دسـتیابی بـه موفقیـت سـازمانی محتمل‌تـر اسـت. فرهنـگ و ارزش‌هـای کلـی، شـرایط سـازمانی و رفتـار مدیریتـی کـه از آن فرهنـگ نشـأت میگیـرد، تأثیـر زیـادی بـر دسـتیابی بـه تعالی مطلـوب می‌گـذارد. چنیـن فرهنگـی نیازمنـد مدیریـت شـدن اسـت؛ بدیـن معنـی کـه بایـد تلاشـی مسـتمر بـرای ایجـاد پذیـرش و انجـام آنهـا صـرف شـود (آرمسـترانگ، ۲۰۰۹).

مدیریـت عملکـرد فرآینـدی اسـت کـه از آن طریـق بیـن عملکـرد سـازمان و عملکـرد منابـع انسـانی هماهنگـی و همسـویی ایجـاد میشـود. بـه بیـان دیگـر مدیریـت عملکـرد عبـارت اسـت از «مجموعـه بـه هـم پیوسـته از سیاسـت‌ها و اقداماتـی کـه از طریـق تمرکـز بـر عملکـرد فـردی موجـب دسـتیابی بـه اهـداف سـازمانی می‌گـردد (بـزاز جزایـری،۱۳۸۶: ۱۹)؛ بـه عبـارت دیگـر مدیریـت عملکـرد راهـی بـرای تسـهیل برقـراری ارتبـاط و ایجـاد تفاهـم بیـن کارکنـان و سرپرسـتان اسـت و بـه پیدایـش محیـط مطلوب‌تـر کاری و تعهـد بیشـتر نسـبت بـه کیفیـت خدمـات منجـر میشـود (ابیلـی[1]، ۲۰۰۴).

۲-۲ رسالت سازمانی

آرمسـترانگ اولیـن قـدم در فرآینـد مدیریـت عملکـرد را تدویـن بیانیـه مأموریـت سـازمان می‌دانـد (میرخانـی، ۱۳۷۷: ۴۲-۴۰). ایـن بیانیـه تعریـف مختصـری از هدف

1-Ebii

سازمان است که به وضوح آنچه را باید انجام و حاصل شود مشخص میکند. بیانیه رسالت یا آرمان سازمانی سندی است که به سؤالاتی چون: هدف ما چیست؟ چرا وجود داریم؟ می‌خواهیم چه کاری انجام دهیم؟ و از این قبیل پاسخ می‌دهد (میرخانی، ۱۳۷۷: ۴۲-۴۰)؛ به عبارت دیگر بیانیه مأموریت، منعکس کننده اعتقادات مدیران، مالکان و سهامداران در رابطه با سازمان است (دسمیت و پرینزی[1]،۲۰۰۸: ۴). بیانیه مأموریت سازمان را نیز میتوان به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، عقاید و هنجارهای رفتاری مشترک میان اعضا دانست که عملکرد و رفتار آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هیروتا و دیگران[2] ۲۰۱۰: ۱۱۳۶).

در تحقیقات سال‌های اخیر جملات زیادی به عنوان رسالت سازمان‌ها ذکر شده است که در آنها دو جمله «کنترل و انگیزش بیشتر کارکنان» و«تخصیص مؤثرتر منابع انسانی» بیش از سایر موارد مورد تأکید قرارگرفته است (میرخانی، ۱۳۷۷: ۴۲-۴۰). بیانیه رسالت سازمان به‌عنوان یک راهنمای کلی، یک هدف عمومی برای سازمان ایجاد میکند، دامنه فعالیت‌ها و عملیات سازمان را تعریف میکند، امکان اعمال کنترل مدیریت ارشد در کل سازمان را فراهم می‌نماید، استانداردهای عملکرد برای افراد تعیین می‌کند، به ایجاد تعبیر درست کارکنان از سازمان، اهداف و مقاصد آن کمک می‌نماید، تلاش می‌کند ارزش‌های مشترک در اعضای سازمان ایجاد کند و با الهام بخشی و تحریک اعضای سازمان، یک شعار مشترک برای تخصیص منابع انسانی سازمان ایجاد نماید.

ازاین رو عناصر و مؤلفه های مدیریت عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و با قراردادن چشم اندازی روشن در مسیر فعالیت‌های سازمان، اهداف، گروهها و کل سازمان را جهت می‌بخشد (ناصحی فر و پورحسین،۱۳۸۷: ۱۴۲-۱۲۳).

پیرس و رابینسون (۱۹۹۴) معتقدند، بیانیه رسالت اهداف مشترکی را ایجاد می‌کند، جو و فضای سازمان را تشریح میکند، کانونی را به وجود می آورد که در آن کارکنان تعیین هویت می‌شوند، تخصیص منابع را هدایت کرده و ارزیابی و کنترل را تسهیل می‌کند. نتایج تحقیقات بسیاری نشان می‌دهد که بیانیه رسالت و محتوای آن است که موجب تفاوت در عملکرد افراد می‌شود (خوری و انالویی[3]، ۲۰۰۲).

علاوه بر این تصریح بیانیه رسالت بر عملکرد رفتاری کارکنان باعث بهبود عملکرد افراد میشود (رودنی و هازلت[4] ، ۲۰۰۵). کاست و همکاران (۱۹۹۱) به این نتیجه رسیدند که در شرکت‌هایی که بیانیه مأموریت داشتند، عملکرد مالی ضعیف با عملکرد مالی قوی، احتمال یکسان داشته است. ویلسون (۱۹۹۲) بیان کردند که داشتن بیانیه مأموریت تضمین‌کننده موفقیت و نداشتن آن، تضمین‌کننده شکست نیست. محققان بیانیه مأموریت سازمان را بیانیه‌ای ماندگار از اصول زیربنایی سازمان از قبیل هدف، استراتژی، استانداردها و ارزش‌های مورد انتظار در دستیابی به آنها میدانند (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۹). بارت و بائتز (۱۹۹۸) محتوای بیانیه رسالت را با عملکرد سازمان و عملکرد افراد مرتبط دانسته‌اند. آنها بر این باورند که چارچوب فعالیت‌های سازمان شامل کالاها، خدمات، حوزه‌های جغرافیایی تحت پوشش، نحوه تأمین رضایت مشتریان به‌وسیله دارایی های فیزیکی، مالی و انسانی و نحوه رقابت در حوزه‌های مختلف بر نحوه رفتار افراد در سازمان و همچنین بر نحوه کنترل رفتار توسط مدیران تأثیرگذار است (رودنی و هازلت، ۲۰۰۵).

علوی و کرمی (۲۰۰۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که بین وجود بیانیه مأموریت و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یاژو و جان[5] (۲۰۱۱) در تحقیقی به بررسی تأثیر بیانیه مأموریت در عملکرد در سازمان‌های غیرانتفاعی پرداختند که نتیجه نشان داده بیانیه مأموریت، نقش مثبتی را در عملکرد این سازمان‌ها بازی میکند.

بیانیه رسالت آستان قدس رضوی که در ۸۵/۹/۲۶ به تصویب هیأت امنا رسیده است به شرح زیر است:

1-Desmidt & Prinzie
2-Hirota et al
3-Khoury, and Analoui
4- Rodney and Hazlett
5-Yazhou W& Jian

جدول۱) اجزای تشکیل دهنده بیانیه مأموریت

محقق	اجزا
آبل (۱۹۸۰)	گروه‌مشتریان راضی، نیازهای ارضا شده، چگونگی ارضای نیاز.
آکاف (۱۹۸۶)	اهداف، عامل‌های تمایز، آرمان‌های سازمانی، نقش گروه‌های سهام‌دار.
کلم و همکاران (۱۹۹۱)	اهداف کلان بلندمدت سازمان که چشم‌انداز شرکت را منعکس می‌کند، اهداف استراتژیک بلندمدت که جهت مطلوب و عملکرد در یک دوره زمانی طولانی را بیان می‌کند، اهداف به شکل اهداف کمی برنامه‌ریزی در دوره‌های زمانی خاص، حیطه و فعالیت‌های شرکت برحسب صنعت و گستره جغرافیایی.
اگورمن و دوران (۱۹۹۹)	توجه به بقا، محصولات و خدمات، توجه به مشتریان، محدوده جغرافیایی، فلسفه شرکت، توجه به کیفیت، خودتصوری، تصورعمومی، بازار/ مشتری، توجه به تأمین‌کنندگان، تکنولوژی اصلی.
آنالویی و کرمی (۲۰۰۲)	سود بلندمدت، رشد و بقا، فلسفه و ارزش‌های شرکت، کیفیت محصولات و خدمات، تصور عمومی، محدوده جغرافیایی، خودتصوری، توجه به تأمین‌کنندگان.
سوفی و لیونز (۲۰۰۳)	تعریف کسب‌وکار شرکت، اطلاعات درباره جایی که شرکت در حال حاضر هست و جایی که می‌خواهد برسد، توجه به مشتریان، توجه به کارکنان، فلسفه شرکت، توجه به بقا، تمایل به بهترین بودن (گل سرسبد) صنعت، کیفیت و نوآوری در محصولات و خدمات، مزیت‌های شرکت، منابع مهم شرکت به‌عنوان مزیت رقابتی.
رابینز (۲۰۰۷)	مشتریان، کالا / خدمات، خودتصوری، فلسفه شرکت، توجه به کارکنان، بازارها، توجه به رشد و بقا و سودآوری، توجه به تصور عمومی، تکنولوژی.

«این سازمان منسوب به بارگاه هشتمین امام شیعیان، حضرت علی بن موسی‌الرضا (ع) مجموعه‌ای دین مدار، مروج معارف اسلامی و سیره پیامبر اکرم و اهل‌البیت (ع) متعهد به اجرای نیات واقفین و ناذرین، خدمت‌گزار به زائرین و دارای تعامل مطلوب در گستره جهان به‌ویژه جهان اسلام، با استفاده از فن‌آوری روز و ظرفیت‌های ممتاز فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی خویش است.» بنابراین کارکنان و مدیران این مجموعه ارزش‌هایی چون ایمان به خدا، ترویج سیره ائمه معصومین بالأخص امام رضا (ع)، صداقت، لیاقت و شایستگی، امانت داری، افتخار به خدمتگزاری، تعهد، بهره وری و... را سرلوحه خود قرارداده‌اند. مدیریت عملکرد در چنین سازمانی باید به مؤلفه‌هایی همچون نقش افراد در ترویج فرهنگ شیعی و پاسخگویی به علاقه مردم به ائمه معصومین توجه نماید و در طراحی، اجرا و نظارت برنامه‌های عملکردی، احیا و گسترش فرهنگ وقف و صیانت از موقوفات مورد تأکید برنامه‌ریزان قرارگیرد. مدیران و کارکنان این سازمان بر اساس توافق‌نامه های عملکردی، خود را مکلف به احیا و گسترش فرهنگ وقف و نذر میدانند و سرلوحه انجام فعالیت‌های خود قرارداده‌اند؛ بنابراین مهمترین رسالت‌ها و مأموریت‌های این سازمان شامل ترویج و تقویت باورهای مذهبی، ترویج فرهنگ شیعی و پاسخ به علاقه مردم به ائمه معصومین (ع) و احیا و گسترش فرهنگ وقف و نذر و صیانت از موقوفات تعیین کننده نحوه عمل آنهاست و باید در ارزیابی‌های

عملکرد موردتوجه مدیران و برنامه‌ریزان قرارگیرد.

۲-۳ استراتژی‌ها و هدف‌گذاری‌ها

سازمان‌ها برای تحقق هدف‌های خاصی ایجادشده اند و مدیریت، مأموریت و مسئولیت اصلی هدایت سازمان‌ها به‌سوی هدف غایی (وضع مطلوب) و تحقق آن (اثربخشی) با بهره‌گیری بهینه از منابع و امکانات موجود و در دسترس را دارد. بنابراین پس از تدوین بیانیه رسالت و مأموریت سازمان‌ها تدوین اهداف و روش‌های دستیابی به این اهداف از اهمیت خاصی برخوردار است (علاقه بند،۱۳۷۲: ۳۷).

فرض اساسی نظریهٔ هدف‌گذاری آن است که توجهات و ارزش‌های آگاهانه فرد، اعمال او را تنظیم و اداره می‌کند (هاروی،۲۰۰۸: ۱۷۶-۱۷۱). نتایج حاصل از یک تحقیق نشان می‌دهد که در نود درصد موارد وجود اهداف معین و چالش‌گر منجر به عملکرد بالاتری نسبت به اهداف مبهم و بی‌هدفی می‌شود. نتایج مطالعات دیگری نیز حاکی از آن است که هدف‌گذاری به‌تنهایی ۱۶ درصد و درصورتی‌که با پاداش همراه شود، بیش از ۴۰ درصد بهبود عملکرد را توضیح می دهد. گزارش دیگری نیز نشان می‌دهد که هدف‌گذاری در یک شغل موجب صرفه‌جویی دویست و پنجاه هزار دلاری در یک دوره ۹ ماهه در یک شرکت گردیده است (هاروی[1]۲۰۰۸: ۱۷۶-۱۷۱). به‌طورکلی هدف‌گذاری و فرآیند تدوین استراتژی‌های منابع انسانی می‌تواند تأثیر قابل‌ملاحظه ای بر مدیریت عملکرد داشته باشد. تدوین استانداردهای عملکردی افراد، نظارت و کنترل مستمر بر فعالیت‌های عملکردی و جبران خدمات آنان با پاداش دهی، با توجه به هدف‌های از پیش تعیین‌شده و استراتژی‌های دستیابی به این اهداف صورت می‌پذیرد (ترکزاده،۱۳۷۷: ۲۴-۲۱).

ام ویتا[2] (۲۰۰۰) نیز بر این باور است که سیستم مدیریت عملکرد تحت تأثیر هدف های عملیاتی هر واحد است. این هدف‌هاست که تعیین میکند هر واحد سازمانی به چه کارهایی اقدام کند. برنامه‌های عملی اجرای استراتژی‌های سازمانی نیازمند تخصیص بهینه منابع انسانی و غیرانسانی است و مسئولیت‌ها و وظایف اصلی بر اساس شایستگی و توانمندی افراد به آنها سپرده میشود (دفت،۱۳۷۸: ۴۴).

بدیهی است که استراتژی منابع انسانی سازمان و روابط با کارکنان بر عملکرد سازمان مؤثر است (بوکسال و پارسل[3]، ۲۰۰۳). البته بنا بر نظر اکثر اندیشمندان حوزه مدیریت منابع انسانی، میزان تأثیر استراتژی منابع انسانی و روابط کارکنان بر حسب تفاوت در عوامل اقتضایی و زمینه‌ای متغیر است (گرهارت و فانگ[4]،۲۰۰۵). پارسل[5] (۱۹۸۹) استراتژی‌های منابع انسانی را ازجمله تصمیمات سطح پایین به شمار می آورد. چنین تصمیماتی ماهیتاً استراتژیک هستند، بنابراین دیدگاه اصلی نسبت به مدیریت نیروی کار را شکل می‌دهند. ازاین رو انتخاب استراتژی‌های منابع انسانی به‌عنوان تصمیمات استراتژیک سطح پایین مطرح‌اند و تحت تأثیر شدید تصمیمات بالادستی و عوامل محیطی گسترده‌ای شکل می‌گیرند (اعرابی و مقدم، ۱۳۸۶: ۱۰۶).

۲-٤ چارچوب نظری تحقیق

۲-۵ فرضیات تحقیق

-فرضیه های اصلی

۱)بین رسالت سازمانی[6] و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

۲)بین استراتژی‌های منابع انسانی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

۳)بین هدف‌گذاری‌های عملیاتی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

-فرضیه های فرعی

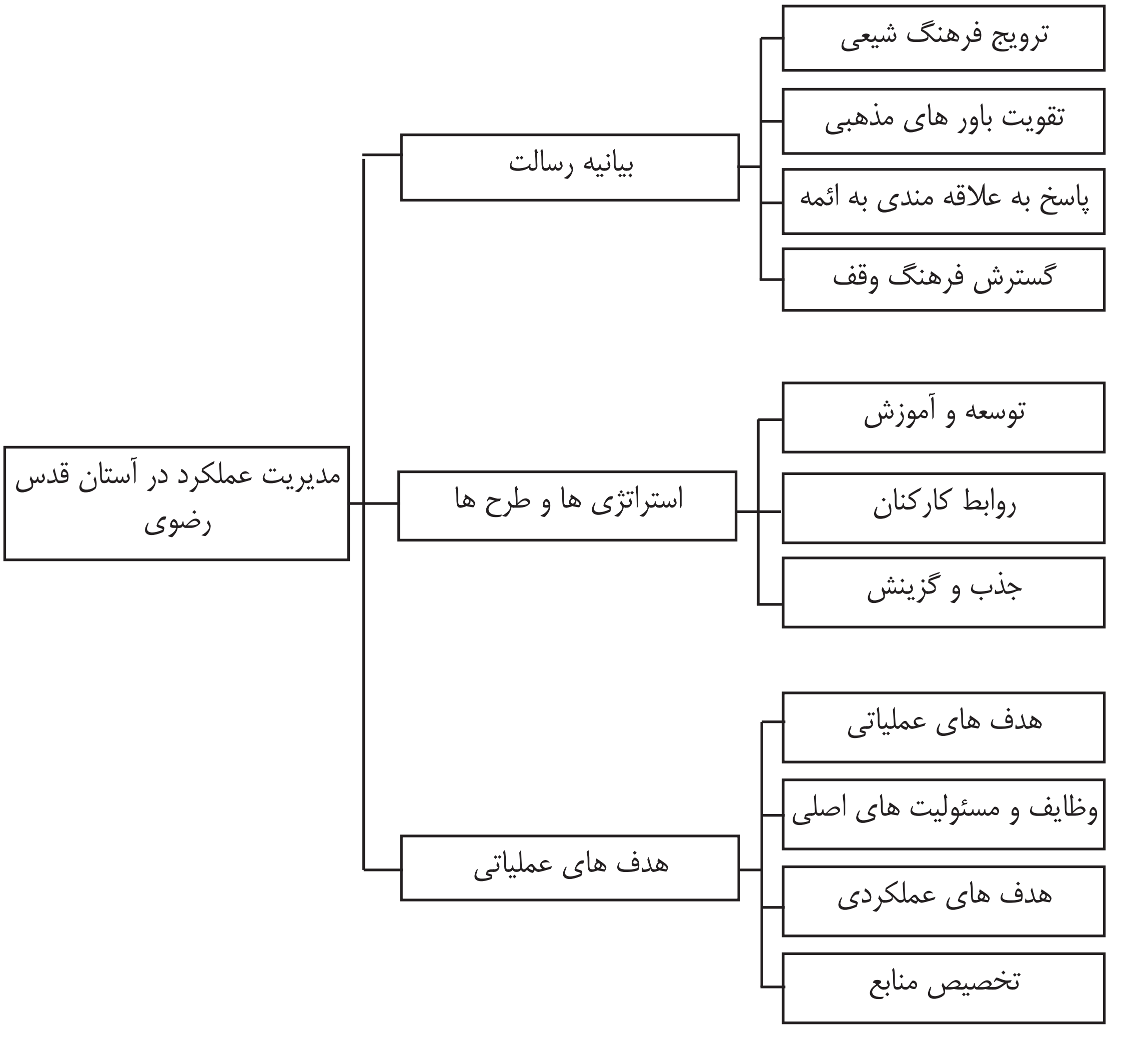
۱)بین تقویت باورهای مذهبی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

۲)بین ترویج فرهنگ شیعی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

۳)بین پاسخ به علاقه مردم به ائمه معصوم و

1-Harvey
2-Mwita
3-Boxall & Purcell
4-Gerhart & Fang
5-Purcell
6-Mission Statement

مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۴)بین احیا و گسترش فرهنگ وقف و صیانت از موقوفات و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۵)بین استراتژی‌های توسعه و آموزش و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۶)بین استراتژی‌های روابط کارکنان و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۷)بین استراتژی‌های جذب و گزینش و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۸)بین هدف‌های عملیاتی واحدها و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۹)بین وظایف و مسئولیت های اصلی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۰)بین هدف‌های عملکردی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۱)بین برنامه‌ریزی منابع (تخصیص منابع) و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.



شکل ۱)مدل مفهومی تحقیق

۲-۶اهداف تحقیق

اگر ارزیابی عملکرد صرفاً در حد یک عمل جمع آوری و گزارشگری اطلاعات باشد، مهارت‌های افراد بهبود نخواهد یافت، ارتباط بین هدف‌ها و استراتژی‌ها برقرار نخواهد شد و شایستگی‌ها در دستیابی به مناصب نادیده گرفته می شود. تجزیه وتحلیل اطلاعات حاصل از ارزشیابی عملکرد در سازمانهای دولتی و عام‌المنفعه می تواند منشأ بهبود مستمر و پایدار خدمات باشد (هرناندز[1]، ۲۰۰۲: ۱۰). برای دستیابی به این مهم در چنین سازمان‌هایی باید ارتباط مناسبی بین استراتژی‌ها؛ افراد، برنامه ها و طرح‌های سازمانی و سیستم عملکرد برقرار شود. هدف اصلی این تحقیق تبیین نقش بیانیه رسالت استراتژی‌ها و هدف‌های عملیاتی در مدیریت عملکرد اماکن متبرکه و به ویژه آستان قدس رضوی است. سهم اصلی این پژوهش در گسترش ادبیات مدیریت عملکرد، توجه به نقش متغیرهای بیانیه رسالت، استراتژی‌ها و هدف‌های عملیاتی در تدوین استراتژی‌های مدیریت عملکرد در یک سازمان بزرگ مذهبی و بومی کردن متغیرها و مؤلفه های مختلف مدیریت عملکرد برای آستان قدس رضوی است

۳-روش تحقیق

۳-۱جامعه و نمونه آماری

نظر به اینکه تحقیق حاضر به دنبال تعیین نقش بیانیه رسالت، استراتژی‌های منابع انسانی و هدف گذاری های عملیاتی در مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی بود، جامعه آماری تحقیق باید با استراتژی‌های کلان سازمان و چشم انداز آن آشنایی کامل داشته باشند و از حداقل سطح تجربه برخوردار باشند؛ بنابراین و با توجه به تخصصی بودن پرسشنامه تحقیق، جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مشاوران، مدیران، سرپرستان و کارشناسان آستان قدس رضوی بود که بالغ بر ۴۰۰ نفر بودند[2] .برای تعیین حجم نمونه ابتدا یک نمونه ۳۰ نفره به طور کاملاً تصادفی از جامعه آماری انتخاب شد و پرسشنامه ۴ سؤالی مدیریت عملکرد در اختیار ایشان قرار گرفت. سپس اندازه واریانس صفت وابسته مدیریت عملکرد (واریانس جمع سؤالات) محاسبه شد که در این صورت خواهیم داشت: s^2=۱۱/۹۴

بنا بر فرمولهای برآورد حجم نمونه تصادفی ساده بدون جای‌گذاری داریم:

$$n. = \frac{Z^2 S^2}{d^2} \qquad n = \frac{n.}{1 + \frac{n.}{N}}$$

که در فرمول‌های اخیر:

N: حجم جامعه تحت بررسی.n: حجم نمونهs

[2]: واریانس صفت وابسته

z: کران سطح خطای ۵درصد (۱/۹۶)

d: کران خطای صفت قابل‌تحمل

بنابراین:

$$n = \frac{313}{1 + \frac{313}{400}} = 175$$

$$n. = \frac{(1.9.6)^2 (1 \quad .4.9)}{(375)^2} = 313$$

بنابراین مشخص شد اگر نمونه‌ای حداقل به تعداد ۱۷۵ نفر انتخاب شود میتوان به اطمینان ۹۵ درصد در نتایج حاصله رسید. نمونه موردنظر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده غیر نسبتی انتخاب گردید؛ به عبارت دیگر از حوزه‌های مختلف سازمان شامل۶ معاونت و دفاتر ستادی قائم مقام تولیت نمونه‌ای به تعداد ۲۲۰نفر انتخاب و تعداد ۲۲۰ پرسشنامه با مراجعه حضوری توزیع گردید که تعداد ۱۷۹ پرسشنامه کاملاً عودت گردید. نرخ بازگشت پرسشنامه ها در حدود ۸۱ درصد بود که مؤید همکاری بسیار خوب مدیران و کارشناسان سازمان است. علاوه بر این با تعداد ۲۵ نفر از خبرگان آستان قدس رضوی مصاحبه های عمیق صورت گرفت. این عده عمدتاً از بین افرادی با ویژگی‌های زیر انتخاب شدند:

-مدیران فعلی که دارای سابقه کار طولانی در

1-Hernandez

۲-بر اساس اطلاعات اخذ شده از مدیریت توسعه و نوسازی اداری آستان قدس رضوی

آسـتان قـدس رضـوی هسـتند؛
-مدیـران قبلـی و متخصصـان مدیریـت کـه به‌صـورت مشـاور هنـوز هـم بـا سـازمان همـکاری دارنـد؛
-متخصصـان دانشـگاهی کـه آشـنایی زیـادی بـا آسـتان قـدس رضـوی داشـته و سـال‌هایی را در آنجـا خدمـت کـرده انـد.

۳-۲ ابزار جمع آوری اطلاعات

بـا عنایـت بـه تقسـیم بندی‌هایـی کـه از روش‌هـای تحقیـق ارائـه شـده اسـت (سـرمد و دیگـران،۱۳۸۳: ۱۱۲) و بـا توجـه بـه موضـوع، فرضیه‌هـا و رویکـرد حاکـم، تحقیـق حاضـر ترکیبـی اسـت و دو رهیافـت کمـی و کیفـی را درهم‌آمیختـه اسـت. در ترکیـب دو روش کمـی و کیفـی از دو ابزار اسـتفاده شـد: پرسشـنامه و مصاحبـه. در ایـن تحقیـق در دو مقطـع از مصاحبـه اسـتفاده شـد: قبـل از تعریـف و تعییـن مسـئله تحقیـق، در مرحلـه مطالعـات اکتشـافی.
پـس از مطالعـات اولیـه در ادبیـات موضـوع موردنظـر و بررسـی تحقیقـات انجـام شـده در آن حـوزه، بـا عدهـای از مدیـران و صاحب‌نظـران اماکـن متبرکـه و آسـتان قـدس رضـوی کـه سـابقه زیـادی در آن حـوزه و همچنیـن در نظـام ارزیابـی عملکـرد داشـتند مصاحبـه و دربـاره موضـوع موردنظـر بحـث و تبـادل نظـر شـد. ایـن مصاحبـه هـا در تعییـن مسـأله تحقیـق و اتخـاذ تصمیـم دربـاره آن بسـیار مؤثـر بـود. عـلاوه بـر ایـن بـا تعـداد ۲۵ نفـر از خبـرگان (کـه ویژگی‌هـای آنهـا قبـلاً ذکـر شـد) مصاحبه‌هـای عمیـق سـاختاریافته انجـام شـد. در خـلال ایـن مصاحبـه هـا اطلاعـات ارزشـمندی بـه دسـت آمـد کـه در تحلیـل نتایـج تحقیـق بسـیار تأثیـر داشـت. همچنیـن پرسشـنامه تعییـن اولویـت و درجـه اهمیـت متغیرهـای مسـتقل بـه روش دلفـی در اختیـار خبـرگان قرارگرفـت تـا میـزان اهمیـت ایـن متغیرهـا در مـدل بررسـی شـود. همچنیـن از زمـان انتخـاب موضـوع بـا شـرکت در جلسـات شـوراهای اداری و اسـتخدامی آسـتان قـدس رضـوی، کمیته‌هـای ارزیابـی عملکـرد واحدهـا، کمیتـه ترفیعـات و پاداش‌هـا و کمیتـه هـای رابطیـن ارزشـیابی مدیریـت توسـعه و نوسـازی آسـتان قـدس رضـوی و یـا در گردهمایی‌هـا و نشسـت‌های عمومـی، ابعـاد مختلـف مسـأله بـا دقـت مـورد مشـاهده قـرار گرفـت. ایـن مشـاهدات و مصاحبه‌هـا اطلاعاتـی بـا ارزش بـرای طـرح مسـأله و تدویـن گزاره‌هـای تحقیـق فراهـم کردنـد.
بـرای تحلیـل آمـاری داده‌هـای گردآوری‌شـده از فنـون آمـار توصیفـی شـامل تنظیـم جـداول توزیـع فراوانـی، میانگیـن و انحـراف معیـار، بیشـتر بـرای نمایـش اطلاعـات دموگرافیـک (جمعیـت شناسـی) نمونـه، اسـتفاده شـد. در بخـش آمـار اسـتنباطی کـه بـر اسـاس تحلیـل پارامتریـک و غیـر پارامتریـک شـامل آزمـون نرمـال بـودن متغیرهـای پرسشـنامه، آزمـون فرضیـه هـای تحقیـق و اسـتفاده از ضریـب رگرسـیون چندگانـه، آزمـون معنـاداری ضریـب رگرسـیون، آزمـون معنیـداری ضریـب معـادلات خـط رگرسـیون، معـادلات سـاختاری، و تحلیـل واریانـس (ANOVA) و تحلیـل مسـیر اسـتفاده شـده اسـت. تحلیـل داده‌هـای حاصـل از مصاحبـه بـا اسـتفاده از روش‌هـای تحلیـل محتـوا و روش آنتروپـی شـانون انجـام شـده اسـت.

۳-۳پایایی[۱] و روایی[۲] ابزار سنجش

پایایـی یـا قابلیـت اعتمـاد ابـزار سـنجش کـه از آن بـه اعتبـار، دقـت و اعتمادپذیـری نیـز تعبیـر می‌شـود، عبـارت اسـت از اینکـه ابـزار اندازه‌گیـری کـه بـرای سـنجش متغیـر و صفتـی ساخته‌شـده اسـت اگـر در شـرایط مشـابه در زمـان یـا مـکان دیگـری مورداسـتفاده قرارگیـرد، نتایـج مشـابهی از آن حاصـل شـود؛ به‌عبارت‌دیگـر ابـزار پایـا یـا معتبـر ابـزاری اسـت کـه از خاصیـت تکرارپذیـری و سـنجش نتایـج یکسـان برخـوردار اسـت (حافـظ نیـا،۱۳۸۱: ۱۱۹).

از آنجایـی کـه آلفـای کرونبـاخ معمـولاً شـاخص کامـلا مناسـبی بـرای سـنجش قابلیـت اعتمـاد ابـزار اندازه‌گیـری و هماهنگـی درونـی میـان عناصـر آن اسـت، قابلیـت اعتمـاد پرسشـنامه مورداسـتفاده در ایـن تحقیـق بـه کمـک آلفـای کرونبـاخ ارزیابـی شـد. در پیـش آزمـون ایـن تحقیـق (۳۰ پرسشـنامه (اعتبـار کل پرسشـنامه و متغیرهـای آن بـا بهره‌گیـری از نـرم افـزار Spss و آزمـون آلفـای کرونبـاخ تعییـن شـد، مشـاهده شـد آلفـای متغیرهـای تحقیـق در سـطح مناسـبی (بـالای ۶۵ درصـد) و آلفـای کل پرسشـنامه نیـز بیـش از ۹۰ درصـد اسـت؛ بنابرایـن اعتبـار درونـی پرسشـنامه مـورد تأییـد قـرار گرفـت.

1-Reliability
2-Validity

جهت سنجش روایی پرسشنامه این تحقیق از روایی محتوایی[1] استفاده شد. بدین منظور پرسشنامه مقدماتی (که بر اساس شاخص‌های برگرفته از ادبیات تحقیق تدوین شده بود) در اختیار اساتید قرار گرفت و از ایشان خواسته شد تا نظرات خود را در خصوص تمامی جنبه های موضوع (استحکام سؤالات، رابطه منطقی پرسش‌ها و مناسب بودن طراحی سؤالات) بیان نمایند. از طرف دیگر، از ابزارها و فنون متنوعی مانند پرسشنامه (با سؤال‌های بازو بسته)، مصاحبه، مشاهده، بررسی سوابق و مدارک تاریخی شبکه‌های اینترنتی برای گردآوری داده‌های این تحقیق استفاده شده است؛ این کثرت‌گرایی در ابزار اعتبار درونی آزمون را تأمین میکرد و پایایی اطلاعات گردآوری شده را افزایش می‌داد (فقیهی و بامداد صوفی،۱۳۷۸).

٤-تحلیل یافته های تحقیق

۳-۱ تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش به کمک آمار توصیفی:

داده‌های حاصل از متغیرهای جمعیت شناختی نشان داد که۱۱ درصد افراد نمونه زن و ۸۹ درصد آنان مرد بوده‌اند.۸۲ درصد متأهل و ۱۸ درصد افراد پاسخ‌دهنده مجرد بوده‌اند.۳۵ درصد آنها زیر لیسانس، ۴۴درصد لیسانس، ۱۶ درصد نیز فوق‌لیسانس و ۱درصد دکتری و ۴ درصد دارای تحصیلات سطح بوده‌اند. ۲۴ درصد افراد پاسخ دهنده رشته های زیرگروه مدیریت، ۲۱ درصد، رشته‌های زیرگروه مهندسی، ۱۰ درصد آنها رشته های مرتبط با کشاورزی، ۳ درصد رشته تحصیلی علوم اجتماعی، ۴ درصد رشته تحصیلی علوم تربیتی،۸ درصد دارای تحصیلات حوزوی و ۳۰درصد از سایر رشته های تحصیلی بوده‌اند. ۵۶ درصد نمونه استخدام رسمی، ۲۱ درصد آنها استخدام پیمانی و استخدام ۲۳درصد قراردادی بوده است.۱۵ درصد نمونه دارای سابقه کمتر از ۵ سال، ۱۶ درصد دارای سابقه بین ۵ تا ۱۵ سال،۲۸ درصد دارای سابقه بین ۱۵ تا ۲۵ سال و۴۱ درصد افراد پاسخ دهنده دارای سابقه بیش از ۲۵ سال بوده اند.

۳-۲تحلیل کیفی مصاحبه با خبرگان

در این تحقیق برای تحلیل نتایج و یافته های حاصل از مصاحبه ها و مشاهدات از روش آنتروپی شانون[2] استفاده شد. این روش برگرفته از تئوری سیستم‌هاست و روشی جدید به بحث پردازش داده ها دارد. یک مفهوم اساسی در علوم فیزیکی، علوم اجتماعی و سیستم‌ها، آنتروپی است. آنتروپی نشان دهنده مقدار عدم اطمینان حاصل از محتوای یک پیام است؛ به عبارت دیگر، آنتروپی در تئوری اطلاعات شاخصی است برای اندازه‌گیری عدم اطمینان که به وسیله یک توزیع احتمال بیان می‌شود؛ این عدم اطمینان به‌صورت زیر نوشته می‌شود (دانایی‌فرد، الوانی و آذر،۱۳۸۲: ۲۶۴)

$$E \cong S\{P_1, P_2, ..., P_n\} = -k\sum_{i=1}^{m}[P_i L_n P_i]$$ ،

به طوریکه k یک مقدار ثابت مثبت است تا همواره E مثبت باشد.

$$0 \le E \le 1$$

رابطه ریاضی فوق با این فرض که محتوای یک پیام ازدیدگاه m پاسخگو در n مقوله[3] طبقه بندی شده است، موردبحث قرارمیگیرد. برای تشریح الگوریتم روش آنتروپی شاتون لازم می‌آید که ابتدا پیام برحسب مقوله ها به تناسب هر پاسخگو در قالب فراوانی شمارش شود.

پس از استخراج جداول فراوانی؛ ماتریس فراوانی بهنجار یا استاندارد می‌شود. بدین منظور از رابطه زیر استفاده شد:

$$P_{ij} = \frac{F_j}{\sum_{i=1}^{m} F_j} (i = 1,2,...., m) \;\; j = (1,2,...., n)$$

در مرحله دوم بار اطلاعاتی هر مقوله با استفاده از رابطه زیر محاسبه شد:

$$E_i = -k\sum_{i=۱}^{m}[P_{ij} L_n P_j], j = (۱,۲,...., n)$$

به طوری که

$$k = \frac{1}{L_n m}$$

سپس در مرحله بعدی با استفاده از بار اطلاعاتی

1-Content validit

2-Shannon Entropy

3-Category

مقوله‌هـا ضریـب اهمیـت هـر یـک از آنهـا محاسـبه گردیـد. هـر مقولـه ای کـه دارای بـار اطلاعاتـی بیشـتری اسـت بایـد از درجـه اهمیـت (W_j) بیشـتری برخـوردار باشـد.
محاسـبه ضریـب اهمیـت مقولـه j ام طبـق رابطـه زیـر صـورت گرفتـه اسـت:

$$W_J = \frac{E_J}{\sum^{n} E_j} \quad j = (1,2,....,n)$$

W_j شـاخصی اسـت کـه ضریـب اهمیـت هـر مقولـه j ام را در یـک پیـام بـا توجـه بـه کل پاسـخ دهنـدگان مشـخص میکـرد. از طرفـی می‌تـوان بـا توجـه بـه W مقولـه هـای حاصـل از پیـام را رتبـه بنـدی کـرد.
بـه منظـور ملموس‌تـر سـاختن نـکات فـوق بـه شـرح دقیق‌تـری از نحـوه تحلیـل و پـردازش اطلاعـات حاصـل از مصاحبـه بـا خبـرگان آسـتان قـدس رضـوی می‌پردازیـم:
همـان گونـه کـه اشـاره شـد در بعـد کیفـی پژوهـش حاضـر بـا ۲۵ نفـر از خبـرگان آسـتان قـدس مصاحبـه بـه عمـل آمـد.
سـؤالات مشـخص از خبـرگان بـه اهمیـت و نقـش هـر یـک از عوامـل بیانیـه رسـالت آسـتان قـدس رضـوی، اسـتراتژی‌ها و طرح‌هـای مسـتخرج از سـند چشـم انـداز، هـدف هـای عملیاتـی واحدهـا در مدیریـت عملکـرد آسـتان قـدس رضـوی اختصـاص یافتـه بـود. محتـوای مصاحبـه هـای انجـام شـده بـر اسـاس هفـت مقولـه بـه شـرح جـدول ۲ طبقـه بنـدی شـدند.
پـس از اسـتخراج فراوانـی مربـوط بـه هـر مقولـه و بهنجارسـازی آنهـا مقـدار عـدم اطمینـان حاصـل از هـر مقولـه محاسـبه شـد.(جدول ۳)
سـپس ضریـب اهمیـت هـر یـک از مقولـه هـا محاسـبه گردیـد. جـدول۳ ایـن ضرایـب را بـرای هـر مقولـه نشـان می‌دهـد.
ملاحظـه شـد متغیرهـای مؤثـر بـر مدیریـت عملکـرد و اولویـت هریـک بـه شـرح جـدول۵ می‌باشـد.
همـان گونـه کـه ملاحظـه می‌شـود پنـج متغیـر مسـتقل دارای اثـرات مسـتقیمی بـر مدیریـت عملکـرد در آسـتان قـدس رضـوی بودنـد. در گام بعـدی و بـرای اطمینـان از صحـت یافتـه هـای مصاحبـه و رسـیدن بـه یـک نقطـه اتـکا بـا اسـتفاده از روش دلفـی اولویـت هرکـدام از متغیرهـای مسـتقل مشـخص شـده اسـت. نتایج روش تحقیق دلفی در جدول ۶ آمده است

جدول۲)مقوله‌های تعیین‌شده تحقیق کیفی

۱X	۲X	۳X	٤X	٥X	٦X	۷X
چشم‌انداز (بیانیه رسالت)	استراتژی‌ها و طرح‌ها	برنامه‌های عملیاتی	عوامل محیطی	ویژگی‌های فردی مدیران	سیستم‌های اطلاعاتی سازمان	ترجیحات مدیران

جدول۳) میزان عدم اطمینان هر مقوله

مقوله	۱X	۲X	۳X	٤X	٥X	٦X	۷X
عدم اطمینان	۹۵۹/۰	۹۵٤/۰	۹٦۷/۰	۹۵۹/۰	۹۷٤/۰	۹۵۱/۰	۹٤۱/۰

جدول۴) ضرایب برای هر مقوله

مقوله	۱X	۲X	۳X	٤X	٥X	٦X	۷X
ضریب اهمیت	۱٤۲۹/۰	۱٤۲۲/۰	۱٤٤۱/۰	۱٤۲۸/۰	۱٤٤٦/۰	۱٤۱۷/۰	۱٤۱٤/۰

جدول۵) ضرایب هر مقوله در مدیریت عملکرد

مقوله	بیانیه رسالت	استراتژی‌ها و طرح‌ها	هدف‌های عملیاتی	عوامل محیطی	ویژگی‌های فردی	سیستم‌های اطلاعاتی	ترجیحات مدیران
اولویت	سوم	پنجم	دوم	چهارم	اول	ششم	هفتم

جدول۶) متغیرهای استخراج‌شده از تحلیل دلفی

متغیر	بیانیه رسالت سازمان	ویژگی‌های فردی مدیران	استراتژی‌ها و طرح‌ها	برنامه‌های عملیاتی	عوامل محیطی
اولویت	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم

٤-۳ آزمون فرضیه ها به کمک آمار استنباطی

پس از بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش و ترسیم و تحلیل مدل مسیر فرضیه‌های پژوهش به کمک داده های ذخیره شده و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSSو LISREL آزمون شده است، برخی از فرضیه ها رد و برخی تأیید شده اند. هریک از فرضیه ها در بخش بعدی موردبحث قرار می گیرد.

فرضیه اصلی۱: بین رسالت سازمانی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

مبنای مدیریت عملکرد درک کامل و شفاف رسالت سازمانی و ارزش‌های آن است و موفقیت مدیریت عملکرد نیز در سایه القاء صحیح این رسالت به کارکنان و مدیران سازمان است. نتایج آزمون فرضیه‌ها در آستان قدس رضوی نیز حکایت از معنی‌دار بودن رابطه مدیریت عملکرد و رسالت سازمانی دارد. جداول آزمون همبستگی پیرسون و سطح معناداری بین دو متغیر مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی و بیانیه رسالت سازمانی نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۶۵۹ و سطح معناداری آزمون همبستگی معادل صفر و از ۰/۰۵ کمتر است.

مدل ساختاری رگرسیونی بین دو متغیر نیز نشاندهنده R^2=۰/۴۳ و ضریب بتای ۰/۸۷۹ است.

فرضیه اصلی۲: بین استراتژی‌های منابع انسانی و مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

مسئولیت و مأموریت اصلی مدیریت، هدایت سازمان به‌سوی هدف غایی (وضع مطلوب) با بهره‌گیری بهینه از منابع و امکانات در دسترس و موجود است نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق حاکی از آن است که بین مدیریت عملکرد و استراتژی‌ها و طرح‌های آستان قدس رضوی رابطه‌ای معنادار و مستقیم برقرار است ضریب همبستگی در متغیر یادشده ۶۲۳٪ و سطح معناداری آزمون همبستگی پیرسون صفر و کمتر از ۰/۰۵ شده است.

همچنین ملاحظه مدل ساختاری رگرسیون بین دو متغیر نشان می‌دهد که مقدار آماره R^2=۰/۳۸ و ضریب بتا ۰/۶۵ است؛ یعنی تغییرات مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی همسو و هماهنگ با تغییرات استراتژی ها و طرح‌هاست. اگرچه شدت تغییرات دو متغیر به یک اندازه نیست.

فرضیه اصلی۳: بین مدیریت عملکرد و هدف‌گذاری‌های عملیاتی در آستان قدس رضوی رابطه مستقیم وجود دارد.

یافته های تحقیق نشان می‌دهد یکی دیگر از عوامل مدیریت عملکرد، هدف‌گذاری‌های عملیاتی است. ضریب همبستگی پیرسون برای این متغیر ۵۸۵٪ و سطح معناداری آن صفر است. کمتر بودن سطح معناداری از ۵٪ مبین وجود رابطه مستقیم و معنی‌دار بین مدیریت عملکرد و هدف‌گذاری‌های عملیاتی است در مدل ساختاری رگرسیونی بین دو متغیر نیز ضریب بتا ۶۵۷٪ است؛ به‌عبارت‌دیگر رابطه بین مدیریت عملکرد و هدف‌گذاری‌های عملیاتی واحدها، رابطه‌ای مستقیم است؛ اما شدت تغییرات این دو متغیر

یکسان نیست و با تغییر برنامه عملیاتی واحدها، نحوه مدیریت عملکرد نیز تغییر می‌کند. نتایج آزمون فرضیه های فرعی تحقیق در جدول ۷ خلاصه شده است:

نتیجه گیری و پیشنهادها

یافته های تحقیق اعم از نتایج تحلیل کیفی مصاحبه با خبرگان، آزمون فرضیه های آماری و مشاهدات و بررسی های محقق حاکی از آن است که سه متغیر بیانیه رسالت سازمانی، استراتژی‌ها و طرح‌ها، هدف گذاری‌های عملیاتی رابطه معنی داری با مدیریت عملکرد در آستان قدس رضوی دارند. با توجه به ماهیت این سازمان و

جدول ۷)خلاصه آزمون‌های آماری فرضیه‌های فرعی تحقیق

شماره فرضیه	شرح فرضیه	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	مقدار F	تأیید یا رد فرضیه
۱	وجود رابطه بین تقویت باورهای مذهبی و مدیریت عملکرد	۰/٤٧٤	صفر	٥٠/٠٨٤	تأیید
۲	وجود رابطه بین ترویج فرهنگ شیعی و مدیریت عملکرد	۰/٥٢٦	صفر	٦٢/٩٨٠	تأیید
۳	وجود رابطه بین پاسخ به علاقه مردم به ائمه معصوم و مدیریت عملکرد	۰/٦١	صفر	١٠٦/٧٥٩	تأیید
۴	وجود رابطه بین احیا و گسترش فرهنگ وقفو مدیریت عملکرد	۰/٤٤٧	صفر	٤٤/٣١٨	تأیید
۵	وجود رابطه بین استراتژی‌های توسعه و آموزش و مدیریت عملکرد	۰/٣٩٥	صفر	٣٢/٦٤٤	تأیید
۶	وجود رابطه بین استراتژی‌های روابط کارکنان و مدیریت عملکرد	۰/٥٨٢	صفر	٩٠/٤٦٩	تأیید
۷	وجود رابطه‌بین استراتژی‌های جذب و گزینش و مدیریت عملکرد	۰/٤٦٥	صفر	٤٨/٨٥١	تأیید
۸	وجود رابطه بین هدف‌های عملیاتی واحدها و مدیریت عملکرد	۰/٥٩٤	صفر	٩٦/٤٧٣	تأیید
۹	وجود رابطه بین وظایف و مسئولیت‌های اصلی و مدیریت عملکرد	۰/٤٩٨	صفر	٥٨/٢٣٦	تأیید
۱۰	وجود رابطه بین هدف‌های عملکردی و مدیریت عملکرد	۰/٤٤١	صفر	٤٢/٦٤٨	تأیید
۱۱	وجود رابطه بین تخصیص منابعو مدیریت عملکرد	۰/٦١٥	صفر	١٠٧/٤٨٠	تأیید

نوع مدیریت حاکم بر آن می‌توان نتیجه گرفت که همه تلاش مدیران و کارشناسان به سوی هدف‌های استراتژیک و چشم‌انداز آن نشانه رفته است. آنان معتقدند تنها وقتی سازمان به موفقیت نسبی دست خواهد یافت که با استفاده از هدف گذاریهای مؤثر به افق چشم انداز دست یابد.

جدول۸ نتایج بررسی و تجزیه وتحلیل‌های کیفی و آماری را نشان می‌دهد.

۵-۱ بنابراین پیشنهادهای کاربردی محقق بر اساس نتایج حاصل از تحقیق به شرح زیر بیان شده است:

-با توجه به اهمیت زیاد بیانیه رسالت سازمانی آستان قدس رضوی در فرآیند مدیریت عملکرد، این بیانیه به شیوه‌های مناسب به کارکنان و مدیران تفهیم شود تا عملکردها بر آن مبنا ارزیابی و سنجش شود.

-کارکنان و مدیران این مجموعه ارزش‌هایی چون ایمان به خدا، ترویج سیره ائمه معصومین بالأخص امام رضا (ع)، صداقت، لیاقت و شایستگی، امانت‌داری، افتخار به خدمت‌گزاری، تعهد، بهره وری و... را سرلوحه خود قرارداده‌اند. مدیریت عملکرد در چنین سازمانی باید به مؤلفه‌هایی همچون نقش افراد در ترویج فرهنگ شیعی و پاسخگویی، به علاقه مردم به ائمه معصومین توجه نماید و در طراحی، اجرا و نظارت برنامه‌های عملکردی، احیا و گسترش فرهنگ وقف و صیانت از موقوفات مورد تأکید برنامه‌ریزان قرارگیرد.

-با توجه به نتایج تحقیق مدیریت عملکرد رابطه‌ای معنی دار و مستقیم با هدف‌های عملیاتی واحدها و بخش‌ها دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود در ابتدای هرسال جلسات هماهنگی واحدها با کارکنان برای توجیه و تأکید هدف‌های هر بخش تشکیل شود و در پایان سال عملکرد افراد بر اساس میزان دستیابی به هدف‌های عملیاتی نیز ارزیابی شود.

جدول ۸) مقایسه اولویت‌گذاری‌های عوامل مدیریت عملکرد

شاخص	رسالت سازمانی	استراتژی‌ها	هدف‌های عملیاتی
رتبه‌بندی آماری	چهارم	دوم	سوم
رتبه‌بندی خبرگان	اول	سوم	چهارم

کتابنامه

اعرابی، محمد؛ مقدم، علیرضا. (۱۳۸۶). «هماهنگ کردن استراتژی منابع انسانی با استراتژی تجاری و فرهنگ‌سازمانی». فصلنامه علوم مدیریت ایران. سال دوم. شماره ۸. صص۱۳۵-۱۰۳.
بزاز جزایری، سید احمد. (۱۳۸۶). «ارزیابی عملکرد منابع انسانی «. تهران: نشر آییژ.
ترک‌زاده، جعفر. (۱۳۷۷). «استفاده از هدف‌گذاری برای ارتقاء عملکرد کارکنان». مدیریت. شماره ۳۳. صص ۲۴-۲۱.
حافظنیا، محمدرضا. (۱۳۸۱).»مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی». تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)
حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم؛ میراسدی، سمانه؛ نیکبخت، فاطمه. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه مأموریت سازمان و عملکرد سازمانی». پژوهشنامه مدیریت تحول. سال دوم. شماره ۴. صص۱۸۶-۱۶۶.
حقیقی، محمدعلی؛ رعنایی، حبیب اله.)۱۳۷۶(.»بهره وری نیروی انسانی، ارزشیابی عملکرد کارکنان». چاپ اول. نشر ترمه.
دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ آذر، عادل. (۱۳۸۳). «روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت». چاپ اول. تهران: انتشارات صفار.
دفت، ریچارد آل. (۱۳۷۸).»مبانی تئوری و طراحی سازمان»ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه. (۱۳۸۳). « روش‌های تحقیق در علوم رفتاری». نشر آگاه.
صادقی، زینب؛ محتشمی، رضا. (۱۳۹۰).» ارتباط عملیات استراتژیک منابع انسانی و نوآوری سازمانی در یکی از مراکز نظامی». مجله طب نظامی. دوره سیزدهم. شماره ۲. صص۱۰۲-۹۷.
علاقه بند، علی.(۱۳۷۲). «مقدمات مدیریت آموزشی» انتشارات بعثت.
فقیهی، ابوالحسن؛ بامداد صوفی، جهانیار. (۱۳۷۸). « کثرت‌گرایی روش تحقیق در پژوهش‌های سازمانی». مطالعات مدیریت. شماره ۲۱ و ۲۲. بهار ۱۳۷۸. دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.
کیوی، کامپنهود. (۱۳۸۷). «روش تحقیق در علوم اجتماعی» ترجمه نیک گهر. تهران: نشر توتیا.
میرخانی، خلیل. (۱۳۷۷). «نقش آرمان در تدوین استراتژی». تدبیر شماره ۸۵. صص ۴۲-۴۰.
ناصحی فر، وحید؛ پورحسین، سید جواد. (۱۳۸۷). «مطالعه تطبیقی اجزای تدوین بیانیه مأموریت شرکت‌های فناوری اطلاعات». دانش مدیریت. دوره ۲۱. شماره ۸ صص ۱۲۳-۱۴۲.
نائلی، محمدعلی. (۱۳۷۲). «اهمیت هدف‌گذاری در عملکرد اعضای سازمان». فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره ۱. ص ۱۴
نوع پسند اصیل، سید محمد؛ ملک اخلاق، اسماعیل؛ عاشق حسینی مهروانی، مجید. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بیم مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. سال ششم. شماره اول. صص ۵۱-۳۱.

Alavi, M. and Karami, A. (2009). «Managers of small and mediumenterprises:
Armstrong, M. (2004). «Strategic human resource management: a guide to action», Kogan Page US, USA.
Armstrong, M. (2009). «A handbook of personnel management practice(rd ed.)». London: Kogan Page.
Armstrong,M. (2006). «A handbook of human resource management practice»,10thed.,Kogan Page,London
Armstrong.,M. (2000).»A handbook of human resource management practice»,10thed.,Kogan Page,London.
Bear,M, and Ruh RA. (1976).»Employee growth through performance management», Harvard Business Review, July-Angust, pp: 59-66.
Bevanm,S.and Thompson,M. (1991). «performance management at the crossroads»,Personnel Management, November, pp: 36-39.

Boxall,P. and Purcell, J. (2003). Strategy and Human Resource Management. New York: Palgrave Macmillan.
C.Khoury,G and Analoui, f. (2009). «Innovative management model for performance appraisel in the case of Palestinian university», Management Research News,Vol.27,No.1/2,PP:56-73.
Cardy, R.L. & Dobbins, G.H. (1994). «Performance appraisal: alternative prospective». Cincinnati, OH: South- western.p:137.
De waal A.A. Radnor, Z.J. and Akhmetova, D. (2004). «performance driven behavior: a cross country comparison», in Neely, A., kennerly, M. and waters, A (Eds),»Performance measurement and management: public and private», Center for Business Performance, Cranfield University, Cranfield, pp: 199-306.
Desmidt, S. and Prinzie, A.A. (2008). «The impact of mission statements: an empirical analysis from a sensemaking perspective», Academy of Management Annual Meeting Proceedings, pp. 1-6.
Ebili, kh. (2004). «A Window on modern concepts of management». Tehran:shiveh.
Fletcher, C. and Williams, R. (1992). «The rout to performance management», Personnel Management, October, pp: 47-54.
Flippo,E.B. (1988).»personnel management»,6th,Ed. MCGraw-Hill International.
Gerhart, B. and Fang, M. (2005). «National Culture and Human Resource Management:Assumptions and Evidence». International Journal of HumanResource Management. 6 (6): 971-986.
Goss.David, (1994).»principles of human resource management», Routledye London.
Harvey,R.J. (2008).»The future of partial correlation as a means to reduce hale in performance ratin»,Journal of Applied Psychology, 67, 171-176.
Hernandez,D. (2002). «Local government performance measurement», Public Management, Vol. 84.
Hirota, S. Katsuyuki, K. Hideaki, M. Hong, P., and Park, Y. (2010). «Corporate mission, corporate policies and business outcomes: evidence from Japan», Management decision, Vol. 48 No. 7: 1134-1153.
mission statement and enhanced organisational performance», Management development. Vol. 28.No. 6: 555-562.
Mwita,j., (2000). «performance management model: a systems-based approach to public service quality», the International Journal of Public Sector Management, Vol 13, No 1, pp: 19-37.
Neale,F. (2002).»Performance management», Institute of Personnel Management, Wimbledon, London.
Rodney MCAdam,S.Hazlett, Christine casey, (2005).»performance Management in the Uk public sector», International Journal of Public Sector Management, Vol 18, No. 3,PP:256-273.
Yazhou. W., and Jian, L. (2011). Empirical Research on Influence of Mission Statementson the Performance of Nonprofit Organization. Procedia Environmental Sciences, 11, 328-333.